



Guadalajara, Jalisco a, 1 de noviembre de 2021

**ACTA DE FALLO
ADJUDICACIÓN DIRECTA**

Número: SUV/DAD/CSG/ 083/2021

Lugar: Calle Mezquitán número 302, colonia Centro Barranquitas, código postal 44100, Guadalajara, Jalisco.

Fecha: 1 de noviembre de 2021

Dependencia: Sistema de Universidad Virtual

Concepto: Servicio de mantenimiento para el sistema de internet inalámbrico del Sistema de Universidad Virtual.

Recursos financieros: MXP \$115,845.93 (ciento quince mil ochocientos cuarenta y cinco pesos 93/100 M.N.), con cargo al proyecto Autogenerado: 258184 / Bolsa: 19904797 / Fondo: 1.3.2

Fue presentada a la Dirección Administrativa por la Coordinación de Servicios Generales del Sistema de Universidad Virtual una solicitud para adjudicar de forma directa la contratación de: Servicio de mantenimiento para el sistema de internet inalámbrico del Sistema de Universidad Virtual., al proveedor Axity México S.A. de C.V. de conformidad con lo siguiente, y

RESULTANDO

- I. Que la Coordinación de Soporte Técnico con fecha 22 de octubre de 2021 solicitó el servicio de mantenimiento para el sistema de internet inalámbrico del Sistema de Universidad Virtual, que consta de soporte técnico en sitio y remoto, así como remplazo de partes en caso de ser necesario..
- II. Que el área de Adquisiciones del Sistema de Universidad Virtual realizó una investigación de mercado a fin de conocer las condiciones que imperan a fin de garantizar las mejores condiciones para la Universidad de Guadalajara, con lo que se advirtieron diversos oferentes de los servicios requeridos, entre los cuales se seleccionaron los siguientes proveedores:
 - Axity México S.A. de C.V.
 - Overclockers México S.A. de C.V.
 - Era Telecomunicaciones S.A. de C.V.
- III. Lo anterior, previa verificación de que cuentan con capacidad de respuesta inmediata, así como con los recursos técnicos, financieros y demás necesarios para el Adquisición de Servicio de mantenimiento para el sistema de internet inalámbrico del Sistema de Universidad Virtual.; así mismo que sus actividades comerciales y profesionales están relacionadas con los servicios solicitados.



- IV. Los proveedores presentaron a la Coordinación de Servicios Generales propuestas económicas y condiciones para llevar a cabo el servicio de mantenimiento para el sistema de internet inalámbrico del Sistema de Universidad Virtual, que consta de soporte técnico en sitio y remoto, así como remplazo de partes en caso de ser necesario., siendo las siguientes:

Nombre o Razón Social	Monto sin IVA	Tiempo de Entrega/Fecha de conclusión	Vigencia de la cotización	Garantía	Condiciones de pago
Axity México S.A. de C.V.	\$99,867.18	30	30	365	Crédito 30 días
Overclockers México S.A. de C.V.	\$126,521.21	40	15	365	Crédito 30 días
Era Telecomunicaciones S.A. de C.V.	\$121,219.60	40	30	365	Crédito 30 días

Días naturales.

De lo anterior, se advierte que la cotización presentada por Axity México S.A. de C.V., es la de menor costo y ofrece las mejores condiciones.

- V. La Coordinación de Servicios Generales emitió el Dictamen Técnico con fecha 1 de noviembre de 2021, en el que sugiere se adjudique de forma directa al proveedor Axity México S.A. de C.V., debido a que presentó la propuesta de menor costo y ofrece las mejores condiciones, que cuenta con capacidad de respuesta inmediata, así como con los recursos técnicos, financieros y demás necesarios; además de que sus actividades comerciales y profesionales están relacionadas con el contrato que se propone adjudicar.
- VI. Además, tomando en consideración lo establecido en la fracción IV y los párrafos penúltimo y último del artículo 16 del Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de la Universidad de Guadalajara, el procedimiento que corresponde es el de adjudicación directa, mismo que es aplicable cuando el monto, antes del impuesto al valor agregado, no rebase el monto de 100 veces el salario mínimo mensual vigente en la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco y que de acuerdo a la tabla emitida por la Vicerrectoría Ejecutiva para este año (VR/CIRCULAR 02/2021 equivale a \$430,768.00, a razón de 141.70 el salario mínimo diario.

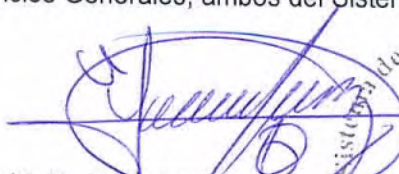

Por lo anterior expuesto y



CONSIDERANDO

- I. Que la Universidad de Guadalajara es un organismo público descentralizado del Gobierno del Estado de Jalisco con autonomía, personalidad jurídica y patrimonio propio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de su Ley Orgánica, promulgada por el Ejecutivo local el día 15 de enero de 1994, en ejecución del Decreto No. 15319 del H. Congreso del Estado de Jalisco.
- II. Que de acuerdo al artículo 22 de su Ley Orgánica, la Universidad de Guadalajara adoptó el modelo de Red para organizar sus actividades académicas y administrativas; siendo el Sistema de Universidad Virtual el órgano desconcentrado de la Universidad encargado de ofrecer, administrar y desarrollar programas educativos en la modalidad virtual, en los niveles medio superior y superior, así como de realizar actividades de investigación, extensión y difusión de la cultura, según lo señalado en el artículo 2 del Estatuto Orgánico del Sistema de Universidad Virtual.
- III. Respecto a la estructura Orgánica del Sistema de Universidad Virtual el artículo 4 fracción III y 18 fracciones III y XVII de su Estatuto Orgánico, señalan que el Rector del Sistema de Universidad Virtual tiene como atribuciones, entre otras, autorizar y vigilar el ejercicio de las partidas presupuestales y todas aquellas que la normatividad universitaria le asigne y que por la naturaleza de su función le correspondan.
- IV. El artículo 16, fracción IV, del Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de la Universidad de Guadalajara, señala que adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios se realizarán mediante adjudicación directa, cuando el importe del contrato sea menor o igual a 100 veces el salario mínimo mensual.
- V. El artículo 23, primer párrafo, del Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de la Universidad de Guadalajara, señala que la adjudicación directa a que se refiere la fracción IV del artículo 16 será resuelta por el titular de la dependencia correspondiente.
- VI. El artículo 24 del Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de la Universidad de Guadalajara, establece que la selección de los participantes se hará tomando en cuenta su especialidad y la capacidad operativa y financiera.
- VII. Respecto a los criterios de selección para la adjudicación, el artículo 25 del Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de la Universidad de Guadalajara, indica que se tomará en cuenta sus antecedentes, su especialidad, su capacidad operativa y financiera, manifestados en su expediente, y los criterios de precio, calidad, tiempo de entrega, financiamiento, oportunidad y demás condiciones favorables a la Universidad de Guadalajara.

Una vez analizada la propuesta y atendiendo a las consideraciones antes manifestadas la Rectora con asistencia del Coordinador de Servicios Generales; ambos del Sistema de Universidad Virtual proponen los siguientes puntos



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL

RECTORÍA

RESOLUTIVOS

Único. - Se adjudica el servicio de mantenimiento para el sistema de internet inalámbrico del Sistema de Universidad Virtual, que consta de soporte técnico en sitio y remoto, así como remplazo de partes en caso de ser necesario, al proveedor Axity México S.A. de C.V.; por la cantidad de MXP \$115,845.93 (ciento quince mil ochocientos cuarenta y cinco pesos 93/100 M.N.) con el Impuesto al Valor Agregado incluido.

ATENTAMENTE

“PIENSA Y TRABAJA”

“Año del Legado de Fray Antonio Alcalde en Guadalajara”

Guadalajara, Jalisco, a 1 de noviembre de 2021


Dra. María Esther Avelar Álvarez
Rectora


Arq. Chaffik Luis Alfonso Sánchez Ruelas
Coordinador de Servicios Generales





UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Domicilio Fiscal
Av. Juárez N° 976,
Col. Centro C.P. 44100
Guadalajara, Jalisco, México.
Teléfono (33) 3134-2222
R.F.C. UGU 250907-MH5

ORDEN DE COMPRA

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
ENTIDAD o DEPENDENCIA EMISORA

83
NUMERO

01/11/2021		
DIA	MES	AÑO
FECHA DE ELABORACIÓN		

No. PROYECTO:	258184
No. FONDO:	1.3.2
PROGRAMA:	Autogenerado
CARGO PRESUPUESTAL	

420000	SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL
CÓDIGO DE URE	ENTIDAD o DEPENDENCIA SOLICITANTE
31342222	MEZQUITÁN #302, COLONIA CENTRO, GUADALAJARA JALISCO
TELÉFONO	DOMICILIO

1				Axity MéxicoS.A. de C.V.			
DOMICILIO DEL PROVEEDOR				PROVEEDOR			
2		3		4			
RFC		FAX y/o CORREO ELECTRÓNICO		TELÉFONO			

LOS SIGUIENTES BIENES DEBERAN ENTREGARSE EN LAS CONDICIONES ACORDADAS

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	IMPORTE TOTAL
Servicio	Servicio de mantenimiento para el sistema de internet inalámbrico del Sistema de Universidad Virtual. Servicio de soporte y mantenimiento a equipo de red de nuestro cliente Universidad De Guadalajara. Se requiere soporte técnico en sitio y remoto, así como el reemplazo de partes en caso de ser necesario Para este proyecto Axity proveerá los siguientes servicios, por un periodo de 12 meses: o Soporte Break and Fix o Póliza de garantía con el fabricante para reemplazo de partes Partner Support 24x7x4	1	\$99,867.18	\$99,867.18
IMPORTE CON LETRA: Ciento quince mil Ochocientos cuarenta y cinco pesos 93/100 (Incluye I.V.A.)			SUB-TOTAL	\$99,867.18
			I.V.A.	\$15,978.75
			TOTAL	\$115,845.93

CONDICIONES DE PAGO y ENTREGA DE BIENES			
FECHA DE ENTREGA:	22/11/2022	LUGAR DE ENTREGA:	Mezquitán #302, Colonia, Centro, Guadalajara, Jalisco
PAGO DE CONTADO <input checked="" type="checkbox"/>	PAGO:	FIANZAS	
PAGO EN PARCIALIDADES <input type="checkbox"/>	No. DE PARCIALIDADES:	a) ANTICIPO <input type="checkbox"/>	
		b) CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/>	
		PORCENTAJE DE ANTICIPO:	0%

Se adjunta anexo A como parte integral de esta orden
Crédito 30 días

OBSERVACIONES

ELABORO

AUTORIZO

Vo. Bo.

5

cepto los terminos y condiciones que se especifican en el reverso de la presente Orden de Compra

Declara **LA UNIVERSIDAD**

- I. Que es un organismo público descentralizado del gobierno del Estado de Jalisco con autonomía, personalidad jurídica y patrimonio propio de conformidad con lo dispuesto en el artículo primero de la Ley Orgánica publicada por el ejecutivo estatal el día 15 de enero de 1994, en ejecución del decreto número 15,319 del H. Congreso del Estado de Jalisco.
- II. Que es atribución de la Universidad de Guadalajara, conforme a la fracción XI del artículo 6 de la Ley Orgánica, administrar su patrimonio.
- III. Que el Rector General es la máxima autoridad ejecutiva de la Universidad, representante legal de la misma, de conformidad con el artículo 32 de la Ley Orgánica de la Universidad.
- IV. Que señala como domicilio legal el ubicado en la Avenida Juárez No. 976, colonia Centro en esta Ciudad de Guadalajara, Jalisco, Código postal 44100.

Declara **EL PROVEEDOR**

- I. Que tiene capacidad jurídica para contratar y obligarse a suministrar los bienes que le sean adquiridos por LA UNIVERSIDAD de conformidad con la escritura pública o póliza de constitución de la empresa, para al caso de persona moral o el Registro Federal de Contribuyentes, para el caso de persona física.
- II. Que se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes.
- III. Que bajo protesta de decir verdad señala que no se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 29 del Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de la Universidad de Guadalajara.
- IV. Que para efectos del presente instrumento señala como domicilio el registrado en la CARÁTULA del presente.

Declaran las partes que han convenido celebrar el presente instrumento, para lo cual se sujetan a lo establecido en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. - Las partes acuerdan que el objeto del presente instrumento es que EL PROVEEDOR suministre los bienes que se describen en la CARÁTULA del presente.

Al respecto EL PROVEEDOR se sujetará conforme a las indicaciones que le dé LA UNIVERSIDAD y a lo establecido en el presente instrumento.

En caso de que la presente adquisición incluya la instalación y/o puesta en marcha de los bienes los equipos, herramienta; la contratación del personal y en general todo aquel o que EL PROVEEDOR necesite para la misma, será a su cargo exclusivamente, liberando en consecuencia a LA UNIVERSIDAD de cualquier reclamación que se intentó en su contra por algunos de los conceptos antes señalados.

SEGUNDA. - EL PROVEEDOR se compromete a entregar los bienes requeridos conforme a las características y precios que se describen en la CARATULA del presente a en su caso en el anexo correspondiente.

TERCERA. - LA UNIVERSIDAD se compromete a pagar conforme a lo señalado en la CARÁTULA del presente la cantidad total que por concepto de adquisición se señaló en la misma. Al respecto, quedó establecido que dichos pagos se realizarán al EL PROVEEDOR previa entrega de los bienes y objeto de compra y el comprobante correspondiente con los requisitos que las leyes locales establezcan.

Por su parte EL PROVEEDOR asume cualquier obligación fiscal que se derive del presente instrumento, sacando en paz y a salvo a LA UNIVERSIDAD de cualquier reclamación que al respecto se pudiera originar.

Adicionalmente las partes acuerdan que en el supuesto de que EL PROVEEDOR no cumpla con alguna de sus obligaciones en los tiempos pactados o conforme a las características establecidas el o los pagos se verán retrasados en la misma proporción. Lo anterior independientemente de que LA UNIVERSIDAD decida continuar con el presente o darlo por rescindido.

CUARTA. - En caso de que así se acuerden por las partes EL PROVEEDOR otorgará a favor de LA UNIVERSIDAD las fianzas que a continuación se describen, expedidas por una compañía legalmente constituida y registrada con domicilio en el territorio nacional y que se sujete a la jurisdicción de los Tribunales Judiciales de Guadalajara, Jalisco.

- I. Fianza para garantizar la correcta aplicación del anticipo, que en su caso se otorgue y por el importe de éste.
- II. Fianza del 10% del valor total del presente, para garantizar el cabal cumplimiento de todas las obligaciones contenidas en el mismo.

EL PROVEEDOR se obliga a entregar a LA UNIVERSIDAD las fianzas antes mencionadas en los siguientes términos:

- a) La establecida en la fracción I, previo a La entrega de dicho anticipo.
- b) Lo establecido en la fracción II, a la firma del presente instrumento.

QUINTA. - EL PROVEEDOR será responsable ante LA UNIVERSIDAD y conforme a lo señalado por las disposiciones legales aplicables por los defectos que se presenten en los bienes requeridos objeto del presente.

En tanto no se reciban a satisfacción los bienes adquiridos por la entidad emisora, EL PROVEEDOR reconoce que LA UNIVERSIDAD no será responsable de la pérdida, deterioro o maltrato de los bienes, ya que los mismos son su responsabilidad directa, liberando a la misma de cualquier responsabilidad que se pudiera derivar del presente concepto.

SEXTA. - Ambas partes reconocen que la relación legal entre ellas es la de dos partes independientes que celebran un compromiso de compra venta, tal y como se señala en este instrumento, por lo tanto queda expresamente convenido que a ninguna de las partes se le otorga el derecho o la autoridad para asumir o crear obligación o responsabilidad expresa o tácita a nombre y cuenta de la otra para obligarlo de forma alguna.

Asimismo, queda estipulado que en caso que EL PROVEEDOR quiera contratar persona alguna para el desempeño de cualquier actividad relacionada con la adquisición de los bienes podrá bajo su propia responsabilidad, asumiendo el carácter de patrón para todos los efectos legales correspondientes, deslindando a LA UNIVERSIDAD, de cualquier conflicto que se suscite entre el prestador y su personal contratado.

SÉPTIMA. - Las partes convienen en que EL PROVEEDOR se compromete a cumplir con todas y cada una de las obligaciones que imponen la Ley Federal del Trabajo, Ley del Seguro Social y demás ordenamientos legales aplicables a los patrones, por lo tanto EL PROVEEDOR será el único responsable y obligado frente a los trabajadores ante todo tipo de autoridades ya sean administrativas, judiciales o laborales federales, estatales o municipales, por todas las obligaciones derivadas y relacionadas con adquisiciones o servicios objeto del presente instrumento y de la relación laboral.

En consecuencia, EL PROVEEDOR asume todas las responsabilidades como patrón en relación con los trabajadores que emplee en las adquisiciones o servicios, directamente o en su caso por medio de subcontratistas, liberando de posibles indemnizaciones, demandas o cualquier reclamación que éstos hicieran en contra de LA UNIVERSIDAD.

Por lo tanto, LA UNIVERSIDAD no será responsable por ninguna reclamación que en contra de EL PROVEEDOR presenten sus empleados o colaboradores obligándose éste a sacar en paz y a salvo a LA UNIVERSIDAD de cualquier reclamación de esto naturaleza ya sea laboral, civil o penal incluyéndose los accidentes de trabajo.

Asimismo, será obligación de EL PROVEEDOR hacer el pago de las contribuciones correspondientes de los trabajadores que emplee.

OCTAVA. Para todos los efectos a que haya lugar a notificaciones o avisos derivados del presente, estos se efectuarán por escrito en los domicilios que se han señalado en la carátula o en el domicilio que en su momento se notifique por escrito a la otra parte.

NOVENA. - Las partes acuerdan que LA UNIVERSIDAD podrá cancelar a dar por terminado de manera anticipada el presente instrumento, previo acuerdo y finiquito que para tal efecto se celebre debiéndose dar el aviso correspondiente, cuando menos con cinco días de anticipación.

DÉCIMA. - El presente instrumento podrá ser modificado previo acuerdo por escrito entre las partes y durante la vigencia del mismo, apegándose a la normatividad aplicable y a través de los instrumentos jurídicos correspondientes, obligándose las partes a las nuevas estipulaciones, a partir de la fecha de su firma.

DÉCIMA PRIMERA. - Queda establecido que EL PROVEEDOR no podrá ceder o transferir parcial o totalmente los derechos y las obligaciones del presente instrumento, sin el previo consentimiento por escrito de LA UNIVERSIDAD siendo responsable de los daños y perjuicios que tal incumplimiento cause.

DÉCIMA SEGUNDA. - Si alguna de las deposiciones contenidas en el presente instrumento llegara a declararse nula por alguna autoridad tal situación no afectará la validez y exigibilidad del resto de las disposiciones establecidas en este instrumento. Al respecto las partes negociarán de buena fe la sustitución o modificación mutuamente satisfactoria de la cláusula o cláusulas declaradas nulas o invalidas por otras en términos similares y eficaces.

En caso de que el presente instrumento llegara a declararse nulo por la autoridad competente o el mismo se rescindiría por causa imputable a EL PROVEEDOR, el mismo estará obligado a devolver a LA UNIVERSIDAD la o las cantidades pagadas que les hayan sido entregadas más la actualización correspondiente conforme al Índice Nacional de Precios al Consumidor, tomando como base la fecha en que se realizó el pago la primera entrega por parte de LA UNIVERSIDAD y la fecha en que sean devueltas las mismas, lo anterior independientemente de los daños y perjuicios que por tal motiva tenga derecho a reclamar LA UNIVERSIDAD.

DÉCIMA TERCERA Queda expresamente convenido que la falta de cumplimiento por parte de EL PROVEEDOR a cualquiera de las obligaciones que aquí se contraen y aquellas otras que emanan del Código Civil del Estado de Jalisco y demás legislación aplicable al caso será motivo de rescisión del presente instrumento y generará el pago de los daños y perjuicios que el incumplimiento cause.

DÉCIMA CUARTA. -Ambas partes acuerdan que, en caso de retraso por parte de EL PROVEEDOR en la entrega de los bienes pactados en el presente instrumento, LA UNIVERSIDAD podrá comunicar a las dependencias integrantes de la Red Universitaria dicho incumplimiento, para con ello restringir las futuras contrataciones con el proveedor por parte de LA UNIVERSIDAD.

DÉCIMA QUINTA. - Ambas partes acuerdan que cualquier controversia relacionada con la interpretación, contenido o ejecución del presente se sujetará a lo establecido en el mismo y de manera supletoria a lo señalado en los documentos señalados a continuación y en el orden siguiente en el anexo, las bases del procedimiento correspondiente que en su caso se hayan emitido, la propuesta presentada por EL PROVEEDOR y la legislación aplicable.

En este sentido queda establecido que si existe alguna discrepancia en la información contenida alguno de los documentos señalados en el párrafo anterior, siempre será aplicable la disposición que sea más favorable para LA UNIVERSIDAD quedando sin efecto la exposición distinta.

DÉCIMA SEXTA. - Para todo lo relacionado con la interpretación y cumplimiento del presente instrumento, las partes se someten voluntariamente a las leyes aplicables de la República Mexicana y a la jurisdicción y competencia de las autoridades de la ciudad de Guadalajara, Jalisco renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles en virtud de su domicilio presente o futuro.

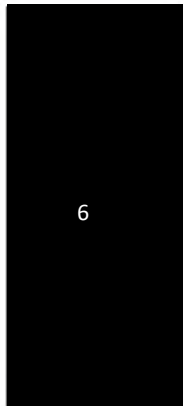
Leído que fue el presente instrumento por las partes y conformes con su contenido y alcance ratifican y firman en la CARÁTULA del mismo.

1. OBJETIVO

El presente documento describe los servicios y entregables que Axity realizara para el Soporte y Mantenimiento a la base instalada de su cliente Universidad De Guadalajara.

2. REQUERIMIENTO

Servicio de soporte y mantenimiento a equipo de red de nuestro cliente Universidad De Guadalajara. Se requiere soporte técnico en sitio y remoto, así como el reemplazo de partes en caso de ser necesario.



1. OBJETIVO

El presente documento describe los servicios y entregables que Axity realizara para el Soporte y Mantenimiento a la base instalada de su cliente Universidad De Guadalajara.

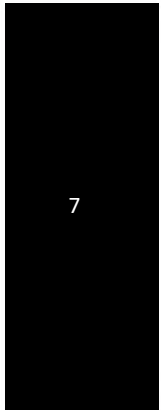
2. REQUERIMIENTO

Servicio de soporte y mantenimiento a equipo de red de nuestro cliente Universidad De Guadalajara. Se requiere soporte técnico en sitio y remoto, así como el reemplazo de partes en caso de ser necesario.

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



3. SERVICIOS OFERTADOS

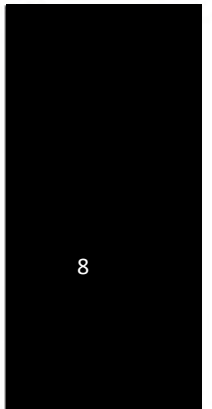
Para este proyecto Axity proveerá los siguientes servicios, por un periodo de 12 meses:

- Soporte Break and Fix
- Póliza de garantía con el fabricante para reemplazo de partes Partner Support 24x7x4

La siguiente es una tabla de los dispositivos incluidos en la presente propuesta.

Tabla 1. Equipamiento a soportar.

Product Number	PAK/Serial Number	Service Level
AIR-CT5508-25-K9	FCW1915B0PM	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S29T	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S29X	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S2A2	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S2AC	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S29Y	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S28Q	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S28Z	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S28H	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S28K	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S28L	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2025FANN	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M16S	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M16T	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M16U	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M16V	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M16W	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M16X	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M16Y	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M16Z	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M170	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M171	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M173	PRTNR SUP 24X7X4



AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M174	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M175	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M176	PRTNR SUP 24X7X4

Nota: Equipamiento Marca Cisco

3.1 Entregables

Axity generará los siguientes entregables como parte del servicio:

Tabla 2. Entregables del servicio break and fix.

Entregable	Frecuencia	Día de entrega
Reporte de servicio, donde se define diagnóstico, solución y tiempo de atención del problema.	Por evento	Mismo día del evento.
Reporte de causa raíz	Cuando aplique	De acuerdo a la prioridad y los tiempos de solución definidos en el apartado de Niveles de Servicio.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

3.1 Cobertura

Los servicios se llevarán a cabo en los sitios de Universidad De Guadalajara ubicados en:

Tabla 3. Sitios incluidos en el servicio de break and fix

ID sitio	Ciudad	Dirección
1	GUADALAJARA	Calle Mezquitán No. 302, Col. Centro Barranquitas, C.P. 44100

4. PROPUESTA ECONÓMICA

La propuesta económica se entrega exclusivamente al área de compras.

ITEM	DESCRIPCIÓN	PRECIO
1	Renovación de soporte 24x7x4 en Partner Support. Periodo 12 meses	\$ 99,867.18

4.1 Términos y condiciones

- ❖ Propuesta de precios presentada en Moneda Nacional
- ❖ No incluyen 16% de I. V. A.
- ❖ Se emitirán facturas de la siguiente manera:
 - o 100% contra activación de soporte
- ❖ No incluye material adicional. Si se requieren, favor de solicitar el presupuesto correspondiente.
- ❖ Validez de la oferta: 30 días.
- ❖ Si el importe facturado no es pagado a su vencimiento, causará intereses moratorios del 3% mensual.
- ❖ No se aceptan cancelaciones una vez comprado el servicio al fabricante.

Nota: Los términos y condiciones comerciales especificados en la presente cotización se respetarán siempre y cuando no existan o surjan disposiciones o procedimientos oficiales que impidan su cumplimiento.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio Break and Fix es un soporte para atención de los incidentes¹ que se presenten durante el periodo que dure el contrato, el cual está respaldado por ingenieros de soporte certificados en las tecnologías de los dispositivos presentados en la tabla 1. Este servicio incluye:



- Centro de Atención Telefónica (punto único de contacto)
 - El acceso se realiza vía telefónica o por correo.
 - Acceso remoto las 24 horas al día, 365 días al año, de ingenieros especializados.
- Atención en sitio, cuando se requiera

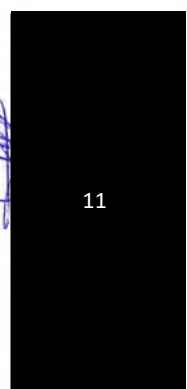
Nuestros ingenieros de servicio analizan, diagnostican y resuelven los problemas reportados por el cliente, teniendo acceso a las herramientas y documentación del fabricante para una atención completa y ágil, que permite la resolución del problema en los tiempos marcados dentro del contrato de servicio. Las herramientas y documentación son:

- Acceso a Cisco Technical Assistance Center (TAC) las 24 horas del día
- Recursos remotos de soporte técnico especializados
- Portal de Cisco para descarga de software
- Portal de Cisco para solicitud de reemplazo de partes

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

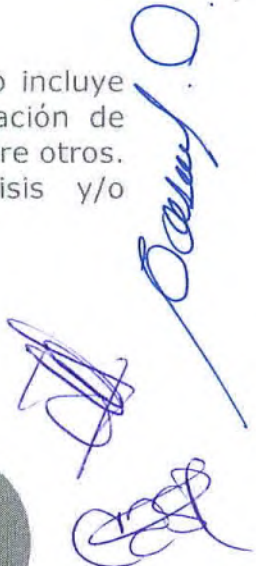


¹ Incidente. Interrupción no planificada del servicio/equipo o reducción en la calidad del mismo.

Las actividades generales que realizará el ingeniero de servicio, en caso de un incidente son:

1. Soporte de segundo nivel para atención de fallas primeramente remoto y de ser necesario en sitio
2. Diagnóstico de falla
3. Determinar si el problema presentado es derivado a alguno de los siguientes casos, así como las acciones que apliquen:
 - o Configuración – Requiere de ventana de mantenimiento para cambio de configuración.
 - o Hardware – Dispara proceso de RMA.
 - o Software – Requiere de Ventana de Mantenimiento para actualización de Software.
4. Cambio de partes una vez en sitio.

El servicio de Break and Fix es únicamente para atención de incidentes, no incluye cobertura de requerimientos, como: asistencia en configuraciones, instalación de nuevos elementos de red, mantenimientos preventivos preventivo, IMAC, entre otros. el CAT escalará la solicitud a su Account Manager para el análisis y/o dimensionamiento del requerimiento.



WAN



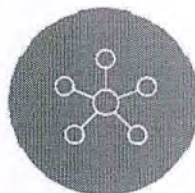
SECURITY



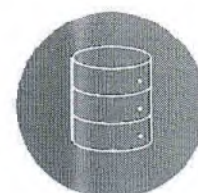
WIRELESS



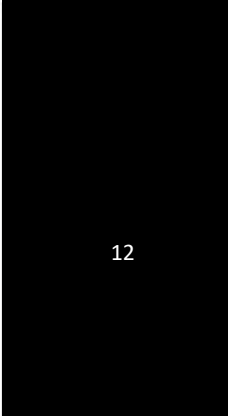
COLABORATION



R&S

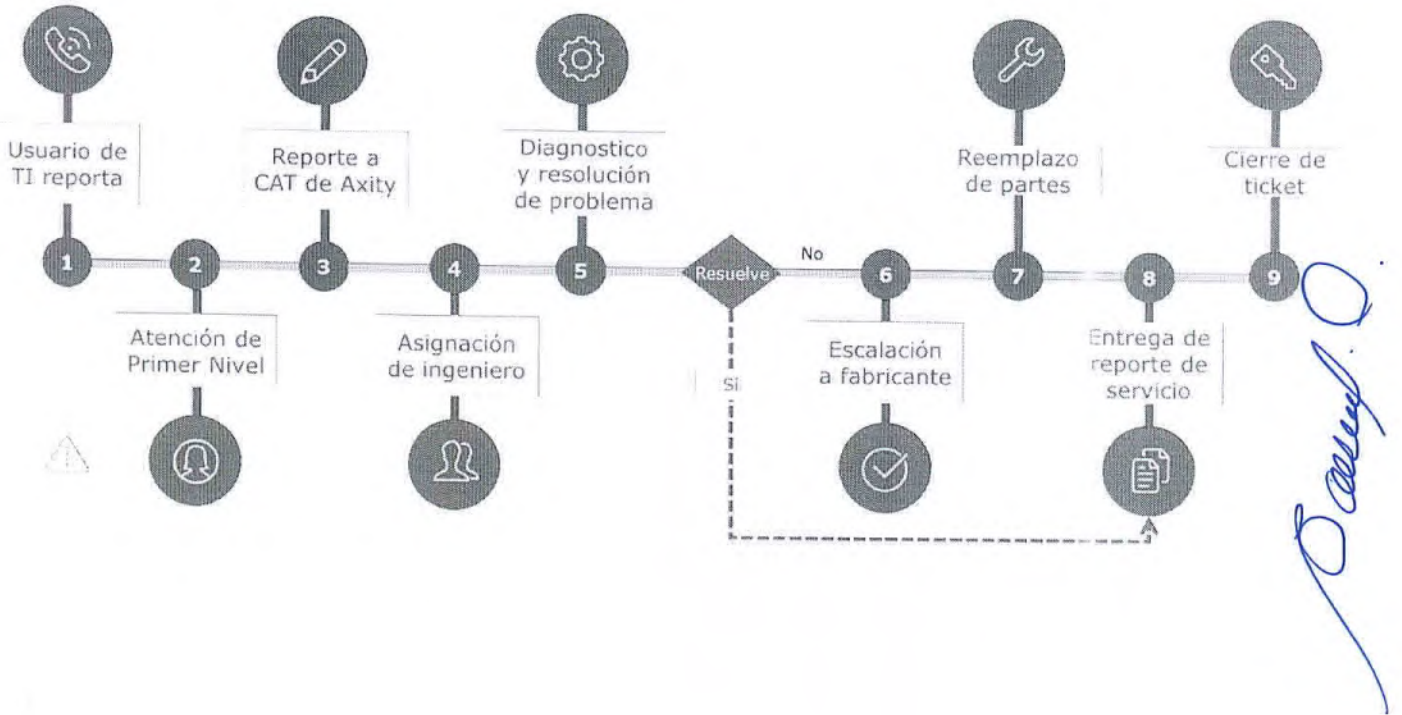


DC



6. MODELO DE ATENCIÓN

En el siguiente diagrama se muestra el modelo de atención del servicio de soporte:



A continuación, se describe el procedimiento general de atención desarrollado por Axity para el cliente.

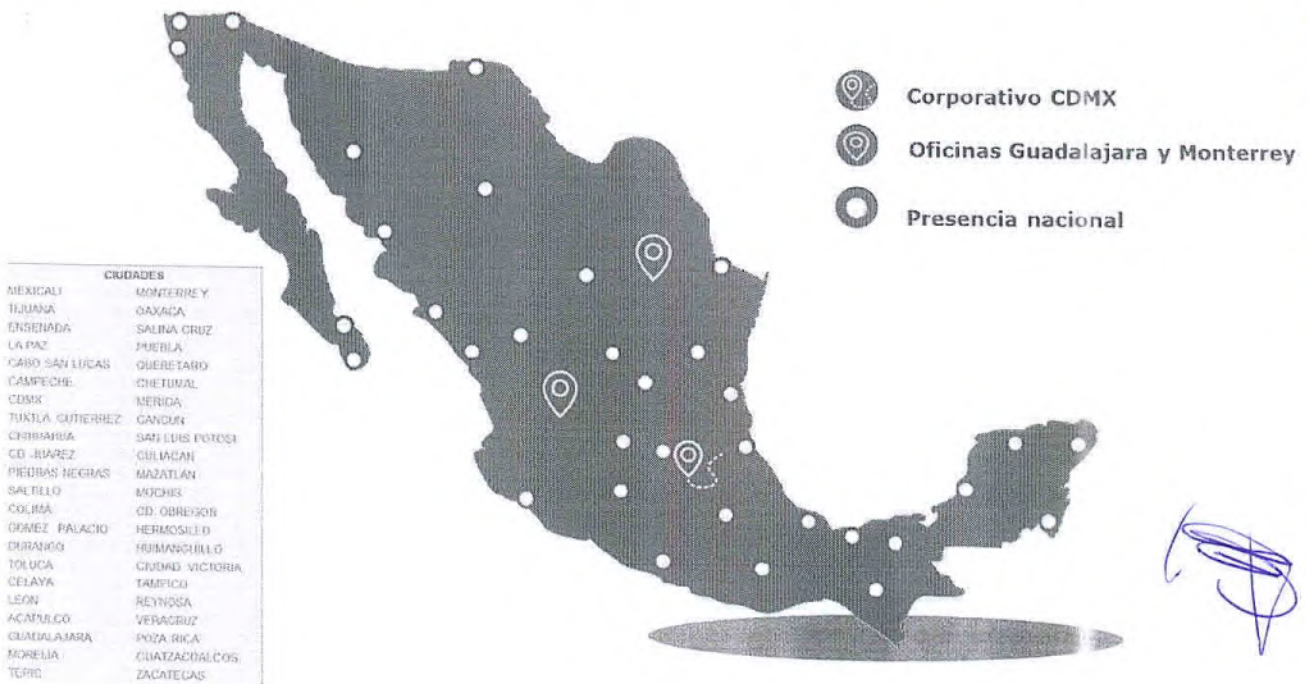
Tabla 4. Procedimiento de atención.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD DESCRIPCIÓN
Usuario final		Inicio del Procedimiento.
Soporte primer nivel del cliente CAT	1.	Usuario reporta falla a soporte de primer nivel.
Ing. de Servicio Axity	2.	Da primer soporte y en caso de requerir apoyo se comunica con el CAT de Axity.
Ing. de Servicio Axity	3.	Valida contrato de soporte y genera un ticket con el que solicita asignación a Team Leader, de acuerdo a la tecnología reportada.
Soporte del Fabricante	4.	Realiza diagnóstico de falla primero de manera remota y en caso de requerirse en sitio.
Ing. de Servicio Axity	5.	Resolución de problema. En caso de no poder resolver el problema de forma directa o bien por los SLA's correspondientes, se escala con el fabricante.
Ing. de Servicio Axity	6.	Resuelve la falla (problema de software) y/o determina si es necesario cambio de partes. De ser así, envía partes
Ing. de Servicio Axity	7.	Realiza reemplazo de partes.
Ing. de Servicio Axity	8.	Entrega de reporte de incidente.



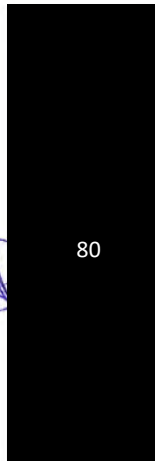
7. ASISTENCIA EN SITIO

Axity cuenta con una red de personal de servicio en campo, en las principales ciudades de los estados de la república, quienes en conjunto con ingenieros remotos brindaran el servicio descrito, teniendo métricas y estándares de calidad en el servicio.



Campos

[Handwritten signature]



8. CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

El Servicio Break and Fix tiene como punto de contacto el Centro de Atención Telefónica (CAT) en donde se reportará cualquier falla que pudiese presentar el/los equipos durante la vigencia del contrato de mantenimiento, para la atención remota o en sitio.

El contacto será a través de las siguientes vías de comunicación:

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CAT	
Teléfono	15
	16
Correo	17

Handwritten signature and initials in blue ink.

Al levantar un reporte se solicitará la siguiente información:

- o Nombre y teléfono de quien reporta
- o Nombre de la compañía
- o Marca y modelo del equipo que está reportando
- o Número de serie del equipo
- o Número de contrato
- o Breve explicación de la falla o solicitud de servicio
- o Urgencia de atención (nivel de prioridad)
- o Ubicación física exacta del equipo

Handwritten initials in blue ink.

9. NIVEL DE SERVICIO

Los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) definen el punto de entendimiento común sobre los servicios, prioridades y responsabilidades que presta Axity.

Axity cuenta con niveles de servicio para los incidentes que puedan presentarse.

Cada incidente reportado puede afectar de forma diferente el servicio, es por eso que Axity ha definido prioridades de atención. La prioridad será el elemento base para dar atención y solución al incidente y se describe a continuación.

Tabla 5. Prioridades de atención.

Prioridad	Descripción
Alta	Equipo colapsado (sin operación, bloqueado, o dañado)
Media	Equipo funcionando de manera inestable.
Baja	Equipo funcionando, pero es susceptible de suspender su operación o se puede mantener funcionando de manera parcial.

Adicional, se describe cada uno de los tiempos asociados a la atención del incidente, desde el reporte por parte del cliente hasta la solución de la falla.

9.1 Soporte técnico

Axity, asignará los recursos necesarios para el cumplimiento de los niveles de servicios detallados a continuación.

Tabla 6. Niveles de servicio para soporte técnico

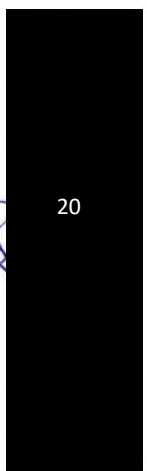
Indicador	Descripción	Prioridad		
		Alta	Media	Baja
Tiempo de Respuesta	Es el tiempo máximo que transcurre desde que el CAT asigna un ticket a Nivel 2 hasta que el encargado de brindar el servicio hace contacto o inicia la atención remota.	15 minutos	15 minutos	30 minutos
Tiempo de Restauración	Tiempo de afectación del equipo dañado, en el cual el ingeniero se enfocará a restablecer el servicio, ya sea resolviendo el problema o de	4 horas	10 horas	24 horas

<p>Tiempo de Solución</p>	<p>de ser necesario aplicando soluciones provisionales.</p> <p>Es el tiempo para realizar un análisis detallado y resolver el problema en forma definitiva, identificando la causa raíz.</p> <p>El tiempo de solución puede extenderse por procesos fuera del control de Axity, como son: asignación por parte del cliente de ventanas de mantenimiento o casos abiertos con el fabricante por motivo de un problema de software.</p>	8 días	10 días	15 días
<p>Tiempo de arribo</p>	<p>de Tiempo de llegada para atención en sitio de un especialista (soporte de segundo nivel).</p>	4 horas	4 horas	4 horas

[Handwritten signature]

¹El tiempo de restauración va en función al diagnóstico realizado por Axity y a los tiempos de entrega de la póliza contratada con el fabricante, para reemplazo de partes.

²El Tiempo de Arribo de un especialista sólo aplica para pólizas Oro contratadas (servicio 7x24) y en las ciudades de Guadalajara, Monterrey y CDMX. En el resto de las ciudades con presencia, Axity cuenta con una red de personal de servicio en campo (soporte primer nivel) que en conjunto con ingenieros remotos (soporte segundo nivel) brindaran el servicio descrito. El tiempo de arribo a sitio variará de acuerdo a la ciudad. Cualquier ciudad sin cobertura directa por parte de Axity, se confirmará el tiempo de Arribo estimado dentro del KIT de bienvenida, posterior a la firma del contrato.



[Handwritten scribble]

[Handwritten scribble]

9.2 Reemplazo de partes

El tiempo de reemplazo de partes, es con base en la póliza de garantía contratada con el fabricante.

Tabla 7. Niveles de servicio para reemplazo de partes.

Póliza	Levantar Ticket Llamar al CAT	Tiempo de entrega de partes ³
Oro	7x24	4 horas ⁴
Plata	5x8	4 horas ⁴
Estándar	5x8	Siguiente día hábil

³El tiempo de entrega, aplica a partir de que el ingeniero de Axity realiza la solicitud al fabricante.

⁴El tiempo de entrega de 4 horas, podría no aplicar en equipos denominados "heavyweight/oversized", según circunstancias que incluyen tamaño, peso, dimensiones, ubicación del depósito, ubicación de entrega y método de entrega.

10. MATRIZ DE ESCALACIÓN

Axity se compromete a proporcionar soporte a los incidentes o fallas de operación, con base en los niveles de servicio definidos. En caso de que se requiera escalar alguna situación, está definida una matriz mediante la cual se podrá dar respuesta y solución.

Tabla 8. Matriz de escalamiento.

Nivel	Tipo de escalación	Tiempo Transcurrido	Rol	Móvil	Mail	Nombre
1	Asignación de número de reporte o asignación de ingeniero.	1 Hora sin respuesta	Gerencia del CAT	82	21	24
2	No se ha resuelto la falla o no se ha dado estatus de la misma después de la asignación de un ingeniero.	2 Horas sin respuesta	Gerencia Tecnología	83	22	25
3	Incumplimiento de SLA's y casos con el fabricante.	4 Horas sin respuesta	Dirección Tecnología	84	23	26

Los tiempos mencionados serán medidos a partir de la hora en que el reporte haya sido recibido por AXITY.

Para situaciones críticas (prioridad alta y media) el primer contacto será vía telefónica, en cualquier otra situación se deberá escalar vía correo electrónico.



11. ALCANCES

A continuación, se describen los alcances del servicio propuesto.

- El servicio propuesto solo cubre las actividades y los elementos mencionados en el presente documento.
- La apertura de reportes por falla se realiza a través del Centro de Atención Telefónica de Axity.
- La actualización de software se realizará en caso de que se presente alguna falla por motivos de un problema de software y que el fabricante determine que se debe cambiar la versión del mismo y que esto sea cubierto por el contrato de partes con el fabricante.
- Para los equipos que cuenten con fecha de fin de soporte o sea antes de la finalización del contrato, se podrá dar soporte técnico únicamente por fallas en configuración. Queda fuera del alcance solución de problemas relacionados con la versión de software y/o reemplazo de partes.
- En caso de que un equipo administrado por otro proveedor, presente alguna falla, Axity, solicitará al cliente una escalación con el proveedor o fabricante correspondiente. Será responsabilidad del proveedor/fabricante realizar el soporte y/o solicitar el RMA en caso de requerirse.





12. FUERA DE ALCANCE

Las siguientes actividades no se cubren en la propuesta:

- Axity no realizará trabajos de adecuación de los sites: cableado estructurado, trabajos de etiquetado, organización, peinado, etc., configuración y/o instalación de elementos diferentes a los presentados en este documento.
- No se realizarán trabajos o soporte técnico al sistema eléctrico externo a los equipos.
- Queda fuera del alcance el reacondicionamiento y/o actualización del hardware de los equipos o la adquisición de materiales para tal efecto.
- La propuesta de servicio no contempla servicios de diseño de la solución o reingeniería.
- Soporte o reemplazo de equipo(s) que este alterado, modificado, mal manejado, destruido o dañado por una o más de las siguientes razones: (i) desastres naturales; (ii) fallas debido a deficiencias en el sistema eléctrico, aire acondicionado, cableado estructurado; (iii) uso indebido o negligencia; (iv) daños por variación o descargas en la red eléctrica del cliente; o (v) reparaciones, mantenimientos, modificaciones o reinstalaciones hechas por personas no autorizadas por Axity.
- El contrato de servicio solo incluye atención de fallas, la presente propuesta de mantenimiento no incluye requerimientos como altas, bajas o cambios. Todo tipo de asesoría será a través de su respectivo Account Manager quien dirigirá el requerimiento al interior de Axity.



Handwritten signature

Handwritten scribbles

30 a 05 de noviembre de 2021.

Universidad de Guadalajara

PRESENTE

31 en representación de Axity México, S.A. de C.V., en este acto autorizo al Sr. 32 a actuar en mi nombre y representación para firmar todos los documentos relacionados a la adquisición del Proyecto "Mantenimiento correctivo y soporte técnico", dentro de los cuales se encuentra la OC 083, entre otros

33

Representante Legal

34

35

www.axity.com

**FACTURA**

36

Folio fiscal

AXITY MEXICO SA DE CV

R.F.C: 37

Serie

Folio

AMFA

00007301

Lugar, fecha y hora de emisión: 11560 - 09/11/2021 19:36:30

Datos Fiscales del Cliente**UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA**

R.F.C: UGU250907MH5

AV JUAREZ 976

CENTRO

GUADALAJARA C.P. 44100

JAL México

Uso CFDI: P01 - Por definir

Versión: 3.3

Tipo de comprobante: Ingreso

N° Factura: 0031008415 Moneda: MXN Tipo de cambio: 1

Forma de pago: 99 - Por definir

Método de pago: PPD - Pago en parcialidades o diferido

Condiciones de pago: Axity pagadero a 30 días

Regimen Fiscal: 601 - General de Ley Personas Morales

Vendedor:

38

N° Cliente: 0010000638

N° Proveedor:

N° Pedido: 0011005450

OC: 83

N° Proyecto: D-XXXX-20X3475

Fecha Pedido: 01/11/2021


Descripción del proyecto: PVTA - UDG - Expansión Wireless

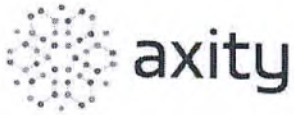
Clave Prod Serv	Código	Cantidad	Clave Unidad	Descripción	Precio unitario	Importe		
81112200	RENOV_SOPORTE	1	E48 - Unidad de servicio	Servicio de mantenimiento para el sistema de internet inalámbrico del Sistema de Universidad Virtual.	\$59,109.79	\$59,109.79		
Descuento:		\$0.00	Base:	\$59,109.79	Impuesto: IVA	Tipo Factor: Tasa	Tasa/Cuota: 16.00%	Importe: \$9,457.57
81111800	AXITY-SERV	1	E48 - Unidad de servicio	Servicio de mantenimiento para el sistema de internet inalámbrico del Sistema de Universidad Virtual.	\$40,757.39	\$40,757.39		
Descuento:		\$0.00	Base:	\$40,757.39	Impuesto: IVA	Tipo Factor: Tasa	Tasa/Cuota: 16.00%	Importe: \$6,521.18
Subtotal						\$99,867.18		
Descuento						\$0.00		
002-IVA TASA 16.00%						\$15,978.75		
-IVA RETENCIÓN 6.00%						\$0.00		
Total						\$115,845.93		

Importe con letra: CIENTO QUINCE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS 93/100 M.N.

Comentarios:

Comprobante Validado
en la pagina del SAT


 Universidad de Guadalajara
 Fecha: 09/11/2021
 Cargo: Coord. Soporte
 Carlos A. Sánchez Ruiz
 NOMBRE Y FIRMA
 RECIBÍ CONFORMIDAD



FACTURA	
Folio fiscal	39
AXITY MEXICO SA DE CV	
R.F.C:	40
Serie	Folio
AMFA	00007301

Fecha y hora de emisión: 09/11/2021 19:36:30

Cadena original del complemento de certificación digital del SAT

41

Sello digital emisor

42

43

Folio Fiscal: 44

No. de Serie del Certificado del SAT: 45

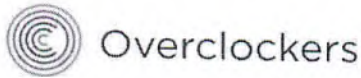
Fecha y Hora de Certificación: 09112021193630

cfdi.xml

Sello digital SAT:

46

1542



COTIZACIÓN

Fecha: 20-oct-21
 Empresa: Universidad de Guadalajara
 Atención: Ana Lilia Lozano/Carlos Sanchez
 Proyecto: Soporte Wireless
 Revisión: 1

Cotización: COT-211018-01956

Partida	Número Parte	Descripción	Duración Servicios	Serie	Cantidad	Precio Neto Unitario MN	Precio Total MN
1.0	AIR-CT5508-25-K9	*Cisco 5508 Series Wireless Controller for up to 25 APs	12 meses	FCW1915B0PM	1	\$ 61,273.99	\$61,273.99
2.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FTX1926S29T	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
3.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FTX1926S29X	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
4.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FTX1926S2A2	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
5.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FTX1926S2AC	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
6.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FTX1926S29Y	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
7.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FTX1926S28Q	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
8.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FTX1926S28Z	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
9.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FTX1926S28H	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
10.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FTX1926S28K	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
11.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FTX1926S28L	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
12.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FJC2025FANN	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
13.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FJC2043M16S	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
14.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FJC2043M16T	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
15.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FJC2043M16U	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
16.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FJC2043M16V	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
17.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FJC2043M16W	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
18.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FJC2043M16X	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
19.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FJC2043M16Y	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
20.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FJC2043M16Z	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
21.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FJC2043M170	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
22.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FJC2043M171	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
23.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FJC2043M173	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
24.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FJC2043M174	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
25.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FJC2043M175	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89
26.0	AIR-CAP1702I-N-K9	*802.11ac CAP, 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain	12 meses	FJC2043M176	1	\$ 2,609.89	\$2,609.89

Precios en MN, pagaderos en moneda cotizada.

Vigencia: 15 días

Crédito 30 días Naturales

Tiempo de entrega: 6-8 semanas

Lugar de Entrega: 47

Sub-Total \$126,521.21
 IVA \$20,243.39
TOTAL \$146,764.60

Orden de Compra a nombre de: OVERCLOCKERS MEXICO SA DE CV

48

49

Condiciones Generales: 1. El tiempo de entrega se considera a partir de recibir su orden de compra y/o confirmación mediante el anticipo correspondiente. 2. A los precios anteriores se les agregará el IVA. 3. Los precios anteriores pueden variar sin previo aviso. 4. En caso de cancelación o devolución se hará una penalización del 25% de la orden de compra.

50

Desarrollo de Negocios

51

Telefono 52

Cel 53

ERA TELECOMUNICACIONES SA DE CV

Guadalajara | CDMX | León | Culiacán



CLIENTE: Universidad de Guadalajara
CONTACTO: Carlos Sanchez
TELEFONO: 33 3134 2222

COTIZACIÓN: UDG 102821 001B
PROYECTO: Suministro Solucion Red Wireless
FECHA: Octubre 28, 2021

NO. PARTE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
SOLUCION WIRELESS EQUIPO					
AIR-CT5508-25-K9	^Cisco 5508 Series Wireless Controller for up to 25 Aps No. Serie FCW1915B0PM	1	Pieza	\$ 59,109.47	\$ 59,109.47
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No. Serie FTX1926S29T	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FTX1926S29X	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FTX1926S2A2	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FTX1926S2AC	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FTX1926S29Y	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FTX1926S28Q	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FTX1926S28Z	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FTX1926S28H	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FTX1926S28K	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FTX1926S28L	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FJC2025FANN	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FJC2043M16S	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FJC2043M16T	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FJC2043M16U	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FJC2043M16V	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FJC2043M16W	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FJC2043M16X	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FJC2043M16Y	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FJC2043M16Z	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FJC2043M170	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FJC2043M171	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FJC2043M173	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41

ERA TELECOMUNICACIONES SA DE CV

Guadalajara | CDMX | León | Culiacán



[Redacted] 56

[Redacted] 57

CLIENTE: Universidad de Guadalajara
CONTACTO: Carlos Sanchez
TELEFONO: 33 3134 2222

COTIZACIÓN: UDG 102821 001B
PROYECTO: Suministró Solucion Red Wireless
FECHA: Octubre 28, 2021

NO. PARTE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FJC2043M174	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FJC2043M175	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41
AIR-CAP1702I-N-K9	^802.11ac CAP; 3x3:2SS; Int Ant; N Reg Domain No Serie FJC2043M176	1	Pieza	\$ 2,484.41	\$ 2,484.41

		Total	Moneda
SUBTOTAL		\$121,219.60	MXN
IMPUESTOS		\$19,395.14	MXN
TOTAL		\$140,614.74	MXN

CONDICIONES

- Precios Expresados en MXN Pesos Mexicanos como Corresponde
- Para moneda extranjera se podra realizar el pago en Moneda Nacional utilizando el T.C. publicado en el DOF el día de deposito.
- Precios Incluyen IVA
- Tiempo de Entrega bajo disponibilidad
- Vigencia de la Propuesta 30 Días
- Forma de Pago: a Crédito

cada la Factura

[Redacted] 58

[Redacted] 59

Director de Ingenieria

M [Redacted] 61

[Redacted] 62



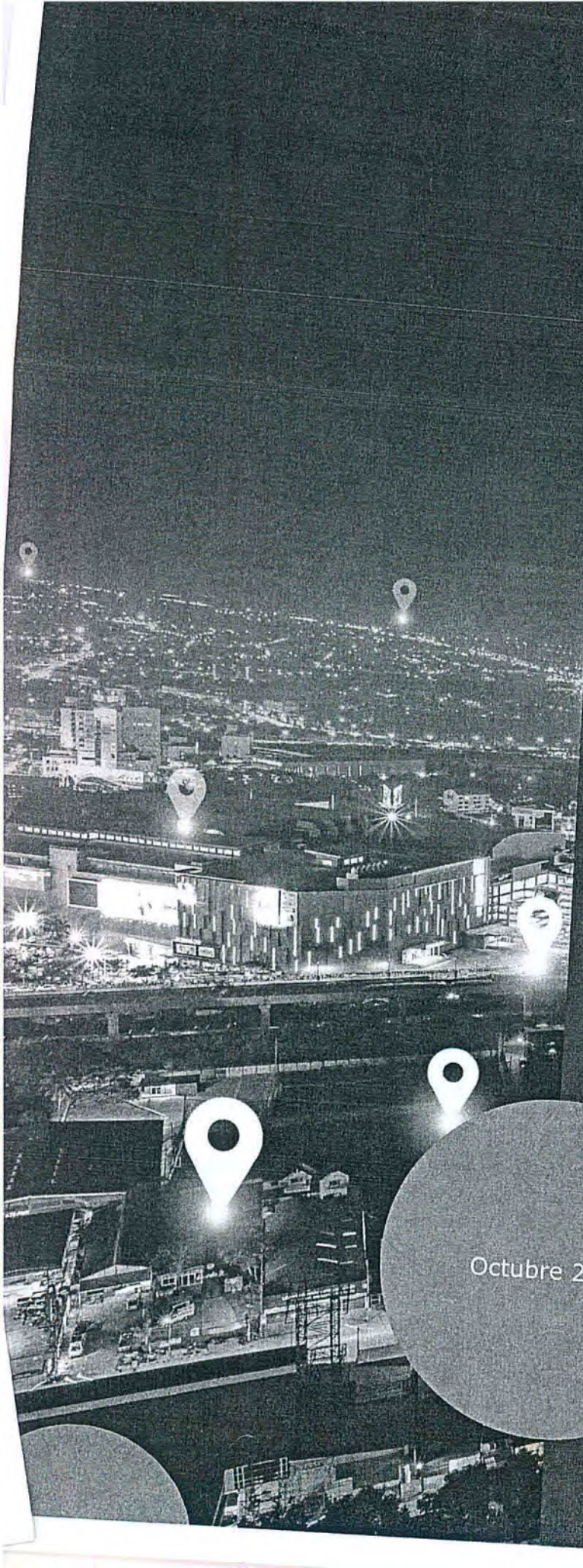
SERVICIO BREAK & FIX

Mantenimiento correctivo y soporte técnico

Universidad De Guadalajara

PROPUESTA DE VALOR
Versión 1.0

Octubre 2021





63

22 de octubre de 2021

Estimado Carlos Sánchez

De acuerdo con su amable invitación, me permito enviar a ustedes nuestra oferta para el soporte.

Esperamos cumplir con todas las expectativas que Universidad De Guadalajara tiene en el proyecto.

Estaremos atentos para cualquier solicitud adicional que ustedes consideren necesaria.

Cordial saludo.

Atentamente,

64

Account Manager

Cel. 65

66



DERECHOS RESERVADOS

Esta propuesta es el resultado de un trabajo desarrollado por AXITY y destinado exclusivamente para Universidad De Guadalajara.

Los antecedentes y datos contenidos en este documento conforman información confidencial o privilegiada, por lo que su contenido no debe ser revelado, duplicado, usado, o publicado total o parcialmente, fuera de su organización, o a cualquier otra empresa, sin una autorización expresa por escrito por AXITY.



CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	5
2. REQUERIMIENTO	5
3. SERVICIOS OFERTADOS.....	6
3.1 ENTREGABLES	7
3.1 COBERTURA.....	7
4. PROPUESTA ECONÓMICA.....	8
4.1 TÉRMINOS Y CONDICIONES.....	8
5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	9
6. MODELO DE ATENCIÓN	11
7. ASISTENCIA EN SITIO.....	13
8. CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	14
9. NIVEL DE SERVICIO	15
9.1 SOPORTE TÉCNICO	15
9.2 REEMPLAZO DE PARTES.....	17
10. MATRIZ DE ESCALACIÓN	18
11. ALCANCES.....	19
12. FUERA DE ALCANCE	20



1. OBJETIVO

El presente documento describe los servicios y entregables que Axity realizara para el Soporte y Mantenimiento a la base instalada de su cliente Universidad De Guadalajara.

2. REQUERIMIENTO

Servicio de soporte y mantenimiento a equipo de red de nuestro cliente Universidad De Guadalajara. Se requiere soporte técnico en sitio y remoto, así como el reemplazo de partes en caso de ser necesario.



3. SERVICIOS OFERTADOS

Para este proyecto Axity proveerá los siguientes servicios, por un periodo de 12 meses:

garantía

- Soporte Break and Fix
- Póliza de garantía con el fabricante para reemplazo de partes Partner Support 24x7x4

La siguiente es una tabla de los dispositivos incluidos en la presente propuesta.

Tabla 1. Equipamiento a soportar.

Product Number	PAK/Serial Number	Service Level
AIR-CT5508-25-K9	FCW1915B0PM	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S29T	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S29X	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S2A2	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S2AC	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S29Y	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S28Q	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S28Z	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S28H	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S28K	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FTX1926S28L	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2025FANN	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M16S	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M16T	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M16U	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M16V	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M16W	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M16X	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M16Y	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M16Z	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M170	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M171	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M173	PRTNR SUP 24X7X4



AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M174	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M175	PRTNR SUP 24X7X4
AIR-CAP1702I-N-K9	FJC2043M176	PRTNR SUP 24X7X4

Nota: Equipamiento Marca Cisco

3.1 Entregables

Axity generará los siguientes entregables como parte del servicio:

Tabla 2. Entregables del servicio break and fix.

Entregable	Frecuencia	Día de entrega
Reporte de servicio, donde se define diagnóstico, solución y tiempo de atención del problema.	Por evento	Mismo día del evento.
Reporte de causa raíz	Cuando aplique	De acuerdo a la prioridad y los tiempos de solución definidos en el apartado de Niveles de Servicio.

3.1 Cobertura

Los servicios se llevarán a cabo en los sitios de Universidad De Guadalajara ubicados en:

Tabla 3. Sitios incluidos en el servicio de break and fix

ID sitio	Ciudad	Dirección
1	GUADALAJARA	Calle Mezquitán No. 302, Col. Centro Barranquitas, C.P. 44100



4. PROPUESTA ECONÓMICA

La propuesta económica se entrega exclusivamente al área de compras.

ITEM	DESCRIPCIÓN	PRECIO
1	Renovación de soporte 24x7x4 en Partner Support. Periodo 12 meses	\$ 99,867.18

4.1 Términos y condiciones

- ❖ Propuesta de precios presentada en Moneda Nacional
- ❖ No incluyen 16% de I. V. A.
- ❖ Se emitirán facturas de la siguiente manera:
 - 100% contra activación de soporte
- ❖ No incluye material adicional. Si se requieren, favor de solicitar el presupuesto correspondiente.
- ❖ Validez de la oferta: 30 días.
- ❖ Si el importe facturado no es pagado a su vencimiento, causará intereses moratorios del 3% mensual.
- ❖ No se aceptan cancelaciones una vez comprado el servicio al fabricante.

Nota: Los términos y condiciones comerciales especificados en la presente cotización se respetarán siempre y cuando no existan o surjan disposiciones o procedimientos oficiales que impidan su cumplimiento.



5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio Break and Fix es un soporte para atención de los incidentes¹ que se presenten durante el periodo que dure el contrato, el cual está respaldado por ingenieros de soporte certificados en las tecnologías de los dispositivos presentados en la tabla 1. Este servicio incluye:



- Centro de Atención Telefónica (punto único de contacto)
 - El acceso se realiza vía telefónica o por correo.
 - Acceso remoto las 24 horas al día, 365 días al año, de ingenieros especializados.
- Atención en sitio, cuando se requiera

Nuestros ingenieros de servicio analizan, diagnostican y resuelven los problemas reportados por el cliente, teniendo acceso a las herramientas y documentación del fabricante para una atención completa y ágil, que permite la resolución del problema en los tiempos marcados dentro del contrato de servicio. Las herramientas y documentación son:

- Acceso a Cisco Technical Assistance Center (TAC) las 24 horas del día
- Recursos remotos de soporte técnico especializados
- Portal de Cisco para descarga de software
- Portal de Cisco para solicitud de reemplazo de partes

¹ Incidente. Interrupción no planificada del servicio/equipo o reducción en la calidad del mismo.



Las actividades generales que realizará el ingeniero de servicio, en caso de un incidente son:

1. Soporte de segundo nivel para atención de fallas primeramente remoto y de ser necesario en sitio
2. Diagnóstico de falla
3. Determinar si el problema presentado es derivado a alguno de los siguientes casos, así como las acciones que apliquen:
 - o Configuración – Requiere de ventana de mantenimiento para cambio de configuración.
 - o Hardware – Dispara proceso de RMA.
 - o Software – Requiere de Ventana de Mantenimiento para actualización de Software.
4. Cambio de partes una vez en sitio.

El servicio de Break and Fix es únicamente para atención de incidentes, no incluye cobertura de requerimientos, como: asistencia en configuraciones, instalación de nuevos elementos de red, mantenimientos preventivos preventivo, IMAC, entre otros. el CAT escalará la solicitud a su Account Manager para el análisis y/o dimensionamiento del requerimiento.



WAN



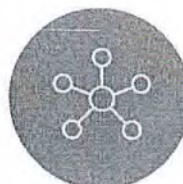
SECURITY



WIRELESS



COLLABORATION



R&S



DC



6. MODELO DE ATENCIÓN

En el siguiente diagrama se muestra el modelo de atención del servicio de soporte:





A continuación, se describe el procedimiento general de atención desarrollado por Axity para el cliente.

Tabla 4. Procedimiento de atención.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCIÓN
		Inicio del Procedimiento.
Usuario final	1.	Usuario reporta falla a soporte de primer nivel.
Soporte primer nivel del cliente	2.	Da primer soporte y en caso de requerir apoyo se comunica con el CAT de Axity.
CAT	3.	Valida contrato de soporte y genera un ticket con el que solicita asignación a Team Leader, de acuerdo a la tecnología reportada.
Ing. de Servicio Axity	4.	Realiza diagnóstico de falla primero de manera remota y en caso de requerirse en sitio.
Ing. de Servicio Axity	5.	Resolución de problema. En caso de no poder resolver el problema de forma directa o bien por los SLA's correspondientes, se escala con el fabricante.
Soporte del Fabricante	6.	Resuelve la falla (problema de software) y/o determina si es necesario cambio de partes. De ser así, envía partes
Ing. de Servicio Axity	7.	Realiza reemplazo de partes.
Ing. de Servicio Axity	8.	Entrega de reporte de incidente.



7. ASISTENCIA EN SITIO

Axity cuenta con una red de personal de servicio en campo, en las principales ciudades de los estados de la república, quienes en conjunto con ingenieros remotos brindaran el servicio descrito, teniendo métricas y estándares de calidad en el servicio.





8. CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

El Servicio Break and Fix tiene como punto de contacto el Centro de Atención Telefónica (CAT) en donde se reportará cualquier falla que pudiese presentar el/los equipos durante la vigencia del contrato de mantenimiento, para la atención remota o en sitio.

El contacto será a través de las siguientes vías de comunicación:

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CAT	
Teléfono	85
	86
Correo	87

Al levantar un reporte se solicitará la siguiente información:

- Nombre y teléfono de quien reporta
- Nombre de la compañía
- Marca y modelo del equipo que está reportando
- Número de serie del equipo
- Número de contrato
- Breve explicación de la falla o solicitud de servicio
- Urgencia de atención (nivel de prioridad)
- Ubicación física exacta del equipo



9. NIVEL DE SERVICIO

Los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) definen el punto de entendimiento común sobre los servicios, prioridades y responsabilidades que presta Axity.

Axity cuenta con niveles de servicio para los incidentes que puedan presentarse.

Cada incidente reportado puede afectar de forma diferente el servicio, es por eso que Axity ha definido prioridades de atención. La prioridad será el elemento base para dar atención y solución al incidente y se describe a continuación.

Tabla 5. Prioridades de atención.

Prioridad	Descripción
Alta	Equipo colapsado (sin operación, bloqueado, o dañado)
Media	Equipo funcionando de manera inestable.
Baja	Equipo funcionando, pero es susceptible de suspender su operación o se puede mantener funcionando de manera parcial.

Adicional, se describe cada uno de los tiempos asociados a la atención del incidente, desde el reporte por parte del cliente hasta la solución de la falla.

9.1 Soporte técnico

Axity, asignará los recursos necesarios para el cumplimiento de los niveles de servicios detallados a continuación.

Tabla 6. Niveles de servicio para soporte técnico

Indicador	Descripción	Prioridad		
		Alta	Media	Baja
Tiempo de Respuesta	Es el tiempo máximo que transcurre desde que el CAT asigna un ticket a Nivel 2 hasta que el encargado de brindar el servicio hace contacto o inicia la atención remota.	15 minutos	15 minutos	30 minutos
Tiempo de Restauración	Tiempo de afectación del equipo dañado, en el cual el ingeniero se enfocará a restablecer el servicio, ya sea resolviendo el problema o de	4 horas	10 horas	24 horas



	ser necesario aplicando soluciones provisionales.			
Tiempo de Solución	Es el tiempo para realizar un análisis detallado y resolver el problema en forma definitiva, identificando la causa raíz. El tiempo de solución puede extenderse por procesos fuera del control de Axity, como son: asignación por parte del cliente de ventanas de mantenimiento o casos abiertos con el fabricante por motivo de un problema de software.	8 días	10 días	15 días
Tiempo de arribo	Tiempo de llegada para atención en sitio de un especialista (soporte de segundo nivel).	4 horas	4 horas	4 horas

¹El tiempo de restauración va en función al diagnóstico realizado por Axity y a los tiempos de entrega de la póliza contratada con el fabricante, para reemplazo de partes.

²El Tiempo de Arribo de un especialista sólo aplica para pólizas Oro contratadas (servicio 7x24) y en las ciudades de Guadalajara, Monterrey y CDMX. En el resto de las ciudades con presencia, Axity cuenta con una red de personal de servicio en campo (soporte primer nivel) que en conjunto con ingenieros remotos (soporte segundo nivel) brindaran el servicio descrito. El tiempo de arribo a sitio variará de acuerdo a la ciudad. Cualquier ciudad sin cobertura directa por parte de Axity, se confirmará el tiempo de Arribo estimado dentro del KIT de bienvenida, posterior a la firma del contrato.



9.2 Reemplazo de partes

El tiempo de reemplazo de partes, es con base en la póliza de garantía contratada con el fabricante.

Tabla 7. Niveles de servicio para reemplazo de partes.

Póliza	Levantar Ticket Llamar al CAT	Tiempo de entrega de partes ³
Oro	7x24	4 horas ⁴
Plata	5x8	4 horas ⁴
Estándar	5x8	Siguiente día hábil

³El tiempo de entrega, aplica a partir de que el ingeniero de Axity realiza la solicitud al fabricante.

⁴El tiempo de entrega de 4 horas, podría no aplicar en equipos denominados "heavyweight/oversized", según circunstancias que incluyen tamaño, peso, dimensiones, ubicación del depósito, ubicación de entrega y método de entrega.



10. MATRIZ DE ESCALACIÓN

Axity se compromete a proporcionar soporte a los incidentes o fallas de operación, con base en los niveles de servicio definidos. En caso de que se requiera escalar alguna situación, está definida una matriz mediante la cual se podrá dar respuesta y solución.

Tabla 8. Matriz de escalamiento.

Nivel	Tipo de escalación	Tiempo Transcurrido	Rel	Móvil	Mail	Nombre
1	Asignación de número de reporte o asignación de ingeniero.	1 Hora sin respuesta	Gerencia del CAT	67	70	73
2	No se ha resuelto la falla o no se ha dado estatus de la misma después de la asignación de un ingeniero.	2 Horas sin respuesta	Gerencia Tecnología	68	71	74
3	Incumplimiento de SLA's y casos con el fabricante.	4 Horas sin respuesta	Dirección Tecnología	69	72	75

Los tiempos mencionados serán medidos a partir de la hora en que el reporte haya sido recibido por AXITY.

Para situaciones críticas (prioridad alta y media) el primer contacto será vía telefónica, en cualquier otra situación se deberá escalar vía correo electrónico.



11. ALCANCES

A continuación, se describen los alcances del servicio propuesto.

- El servicio propuesto solo cubre las actividades y los elementos mencionados en el presente documento.
- La apertura de reportes por falla se realiza a través del Centro de Atención Telefónica de Axity.
- La actualización de software se realizará en caso de que se presente alguna falla por motivos de un problema de software y que el fabricante determine que se debe cambiar la versión del mismo y que esto sea cubierto por el contrato de partes con el fabricante.
- Para los equipos que cuenten con fecha de fin de soporte o sea antes de la finalización del contrato, se podrá dar soporte técnico únicamente por fallas en configuración. Queda fuera del alcance solución de problemas relacionados con la versión de software y/o reemplazo de partes.
- En caso de que un equipo administrado por otro proveedor, presente alguna falla, Axity, solicitará al cliente una escalación con el proveedor o fabricante correspondiente. Será responsabilidad del proveedor/fabricante realizar el soporte y/o solicitar el RMA en caso de requerirse.



Conexiones **que Transforman**



12. FUERA DE ALCANCE

Las siguientes actividades no se cubren en la propuesta:

- Axity no realizará trabajos de adecuación de los sites: cableado estructurado, trabajos de etiquetado, organización, peinado, etc., configuración y/o instalación de elementos diferentes a los presentados en este documento.
- No se realizarán trabajos o soporte técnico al sistema eléctrico externo a los equipos.
- Queda fuera del alcance el reacondicionamiento y/o actualización del hardware de los equipos o la adquisición de materiales para tal efecto.
- La propuesta de servicio no contempla servicios de diseño de la solución o reingeniería.
- Soporte o reemplazo de equipo(s) que este alterado, modificado, mal manejado, destruido o dañado por una o más de las siguientes razones: (i) desastres naturales; (ii) fallas debido a deficiencias en el sistema eléctrico, aire acondicionado, cableado estructurado; (iii) uso indebido o negligencia; (iv) daños por variación o descargas en la red eléctrica del cliente; o (v) reparaciones, mantenimientos, modificaciones o reinstalaciones hechas por personas no autorizadas por Axity.
- El contrato de servicio solo incluye atención de fallas, la presente propuesta de mantenimiento no incluye requerimientos como altas, bajas o cambios. Todo tipo de asesoría será a través de su respectivo Account Manager quien dirigirá el requerimiento al interior de Axity.





¡Muchas gracias!

AXITY EN AMÉRICA

USA: New York

MÉXICO: Ciudad de México, Monterrey, Guadalajara y Aguascalientes

COLOMBIA: Bogotá y Medellín

BOLIVIA: La Paz

PERÚ: Lima

CHILE: Santiago de Chile

ARGENTINA: Buenos Aires

76

77

78

79

1.- 15 palabras y 3 cifras numéricas, correspondientes a un Dato Identificativo, eliminadas con fundamento en el artículo 21 párrafo 1, fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios; además del lineamiento Quincuagésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales para la Protección de la Información Confidencial y Reservada que Deberán Observar los Sujetos Obligados Previstos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios y el artículo 3 punto 1, fracción IX de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios, en virtud de que se trata de información concerniente a datos personales.

2, 34, 40 y 49.- 1 cifra alfanumérica, correspondiente a un Dato Identificativo, eliminada con fundamento en el artículo 21 párrafo 1, fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios; además del lineamiento Quincuagésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales para la Protección de la Información Confidencial y Reservada que Deberán Observar los Sujetos Obligados Previstos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios y el artículo 3 punto 1, fracción IX de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios, en virtud de que se trata de información concerniente a datos personales.

3, 17, 21, 22, 23, 51, 55, 57, 62, 66, 70, 71, 72, 78 y 87.- 1 palabra, correspondiente a un Dato Identificativo, eliminada con fundamento en el artículo 21 párrafo 1, fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios; además del lineamiento Quincuagésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales para la Protección de la Información Confidencial y Reservada que Deberán Observar los Sujetos Obligados Previstos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios y el artículo 3 punto 1, fracción IX de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios, en virtud de que se trata de información concerniente a datos personales.

4, 15, 16, 35, 52, 53, 61, 65, 67, 68, 69, 77, 82, 83, 84, 85 y 86.- 1 cifra numérica, correspondiente a un Dato Identificativo, eliminada con fundamento en el artículo 21 párrafo 1, fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios; además del lineamiento Quincuagésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales para la Protección de la Información Confidencial y Reservada que Deberán Observar los Sujetos Obligados Previstos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios y el artículo 3 punto 1, fracción IX de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios, en virtud de que se trata de información concerniente a datos personales.

5 y 33.- 1 firma y 3 palabras, correspondientes a un Dato Identificativo, eliminadas con fundamento en el artículo 21 párrafo 1, fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios; además del lineamiento Quincuagésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales para la Protección de la Información Confidencial y Reservada que Deberán Observar los Sujetos Obligados Previstos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios y el artículo 3 punto 1, fracción IX de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios, en virtud de que se trata de información concerniente a datos personales.

6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 27, 28, 29, 58, 80 y 81.- 1 Firma, correspondiente a un Dato Identificativo, eliminada con fundamento en el artículo 21 párrafo 1, fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios; además del lineamiento Quincuagésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales para la Protección de la Información Confidencial y Reservada que Deberán Observar los Sujetos Obligados Previstos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios y el artículo 3 punto 1, fracción IX de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios, en virtud de que se trata de información concerniente a datos personales.

24, 25, 26, 30, 47, 50, 63, 64, 73, 74, 75 y 76.- 2 palabras, correspondientes a un Dato Identificativo, eliminadas con fundamento en el artículo 21 párrafo 1, fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios; además del lineamiento Quincuagésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales para la Protección de la Información Confidencial y Reservada que Deberán Observar los Sujetos Obligados Previstos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios y el artículo 3 punto 1, fracción IX de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios, en virtud de que se trata de información concerniente a datos personales.

31, 32 y 60.- 3 palabras, correspondientes a un Dato Identificativo, eliminadas con fundamento en el artículo 21 párrafo 1, fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios; además del lineamiento Quincuagésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales para la Protección de la Información Confidencial y Reservada que Deberán Observar los Sujetos Obligados Previstos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios y el artículo 3 punto 1, fracción IX de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios, en virtud de que se trata de información concerniente a datos personales.

